

„Systemdienstleistungen als Wertschöpfungsfaktor im Facility Management“

- Von der Verrichtungsorientierung zur Ergebnisorientierung -

Dipl.-Ing. Werner Lochthofen

Vertriebsverantwortlicher

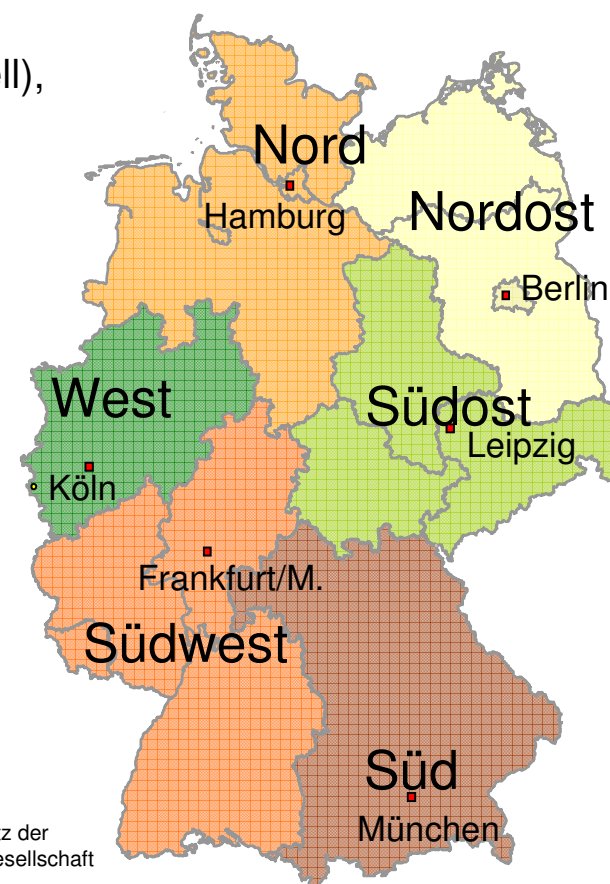
der DB Services

Januar 2009


Die Deutsche Bahn AG bewirtschaftet eine der größten Immobilienflächen Deutschlands

DB Services – spezialisiert auf Facility Management für Immobiliengesellschaften und Industrieunternehmen

- **Spezialist für Facility Management** (technisch / infrastrukturell), Fahrzeug- und Flughafendienste, Systemdienstleistungen
- rund **10.500 Mitarbeiter** bundesweit
- Operatives Geschäft in **6 regionalen DB Services Gesellschaften** mit gleichen Strukturen, Prozessen und Produkten
- Gesamtumsatz in 2008 rund **930 Mio.€**
 - intern: rd. 840 Mio.€ / extern: rd. 90 Mio.€
- Bahnhöfe: 5.400
- Instandhaltungswerke / betriebsnahe Werkstätten: 90
- Bewirtschaftungsfläche rd. 34,0 Mio.m²



DB Services Instandhaltung als „Wertschöpfer“

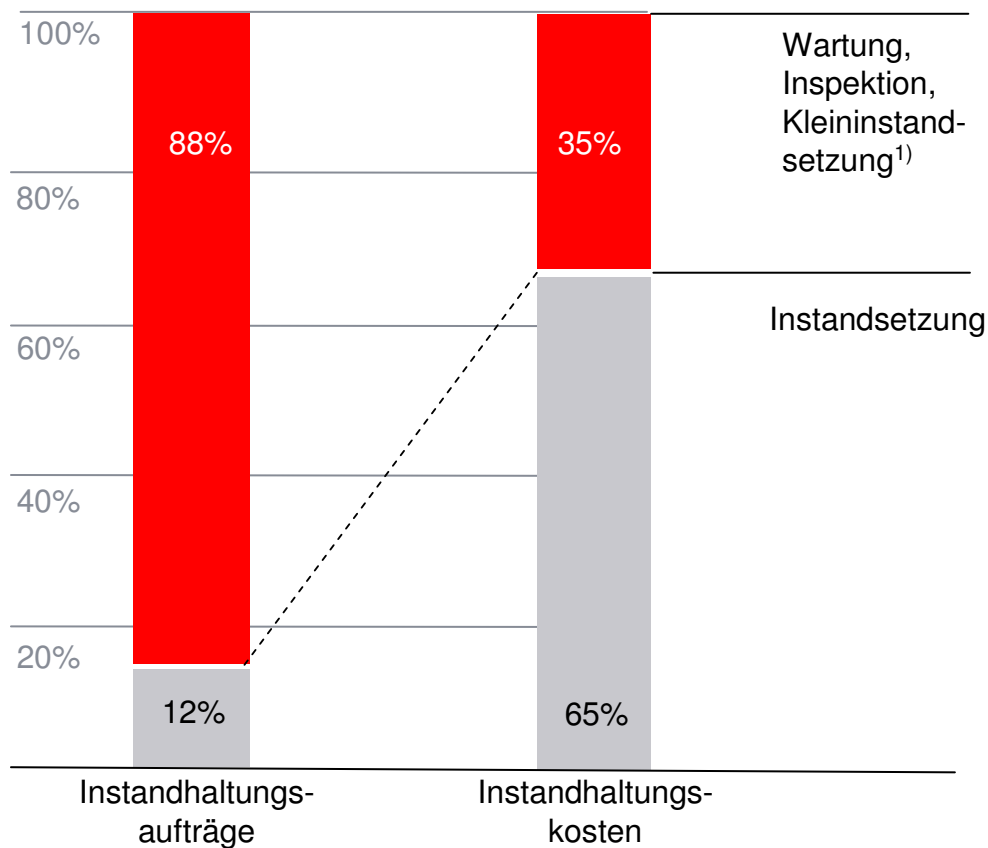


Moderne
Instandhaltungsorganisation

„Reparaturbetrieb“

- Große Instandhaltungskosten entstehen mittel- und langfristig, wenn Instandhaltung nur als Kostenfaktor betrachtet wird. Kurzfristige Einsparungen sind nicht nachhaltig.
- Wertschöpfung entsteht durch intelligente, nachhaltige und messbare Maßnahmen der Instandhaltung
- **Ziel:**
Anlagenverbesserung zur Erhöhung Verfügbarkeit, Lebensdauer, Qualität und Produktivität.
- Ergebnisorientierte Instandhaltung - Systemdienstleistung.

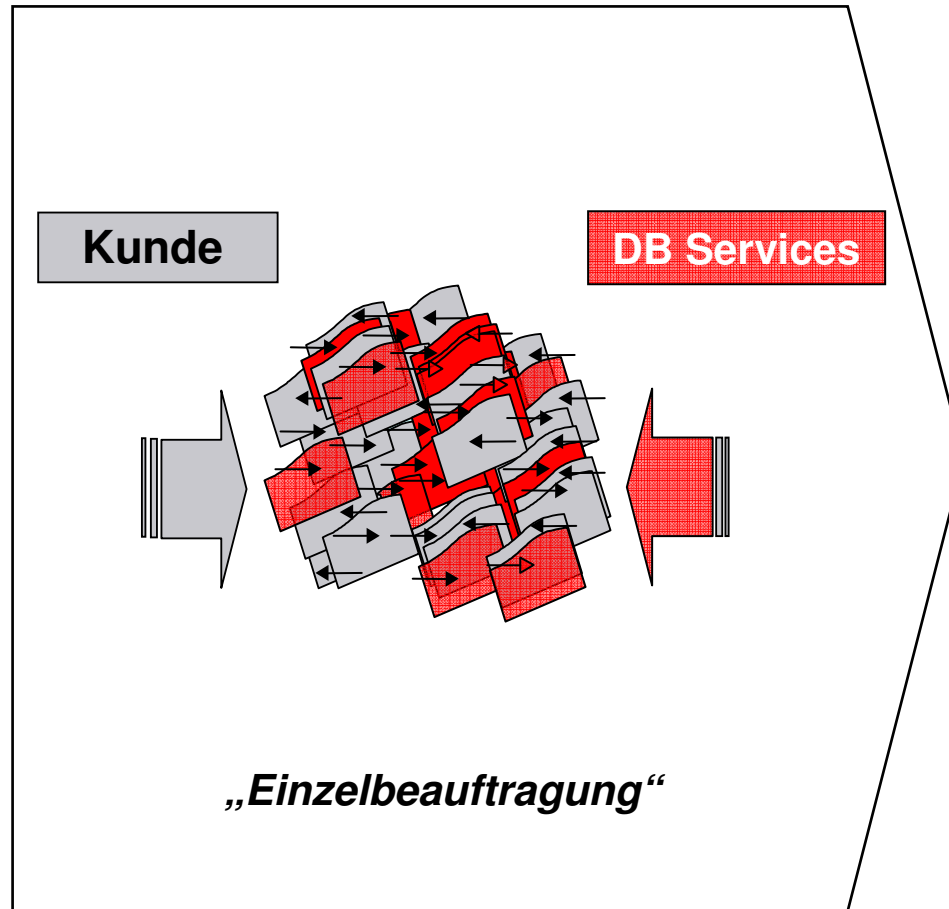
In der Vergangenheit gab es viele Einzelaufträge mit kleinsten Auftragsgrößen koordiniert durch den Auftraggeber



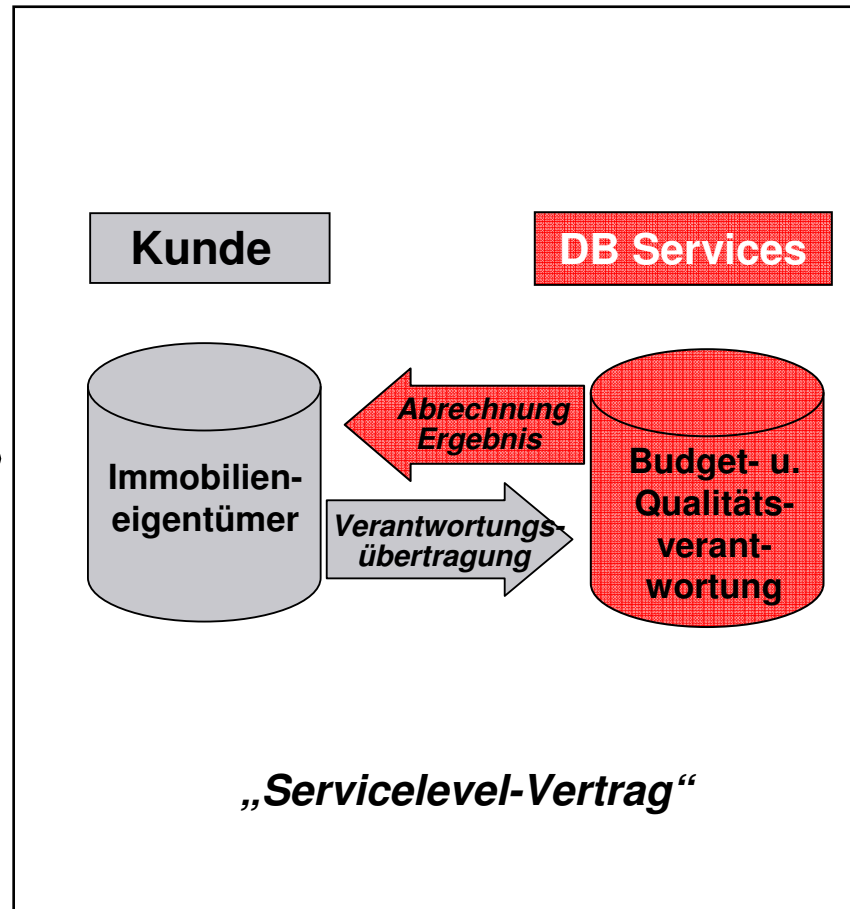
1) kleiner 500€ pro Auftrag

Der neue Trend im Facility Management-Markt: Von der Verrichtungsorientierung zur Ergebnisorientierung

Früher

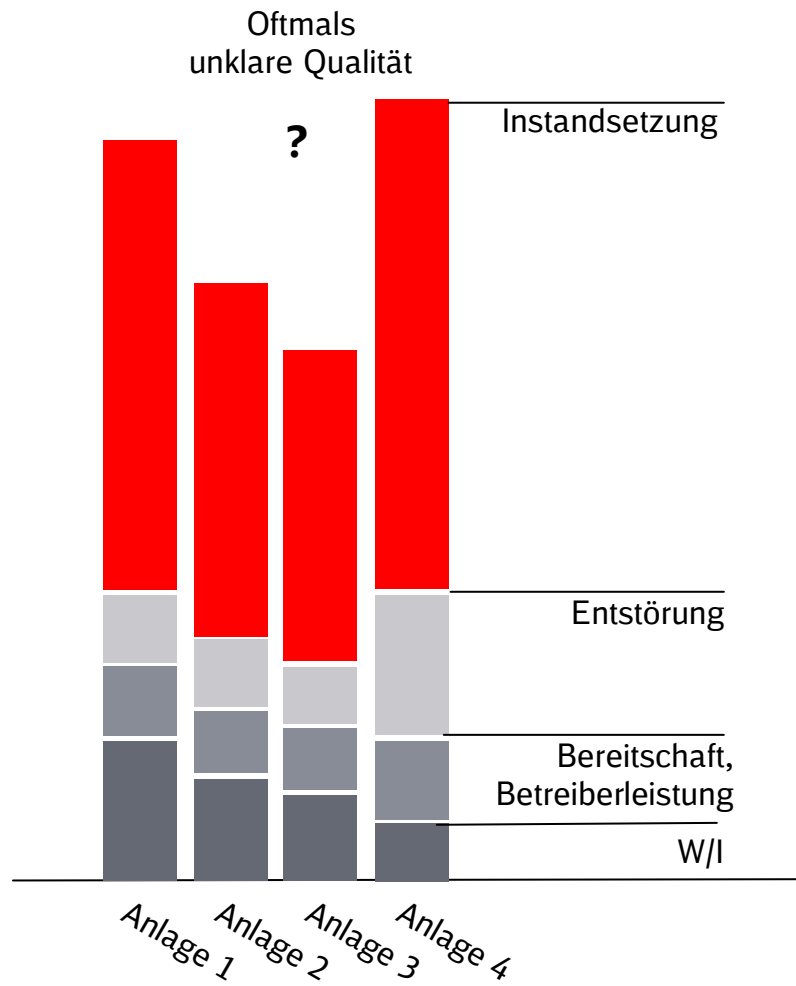


Jetzt

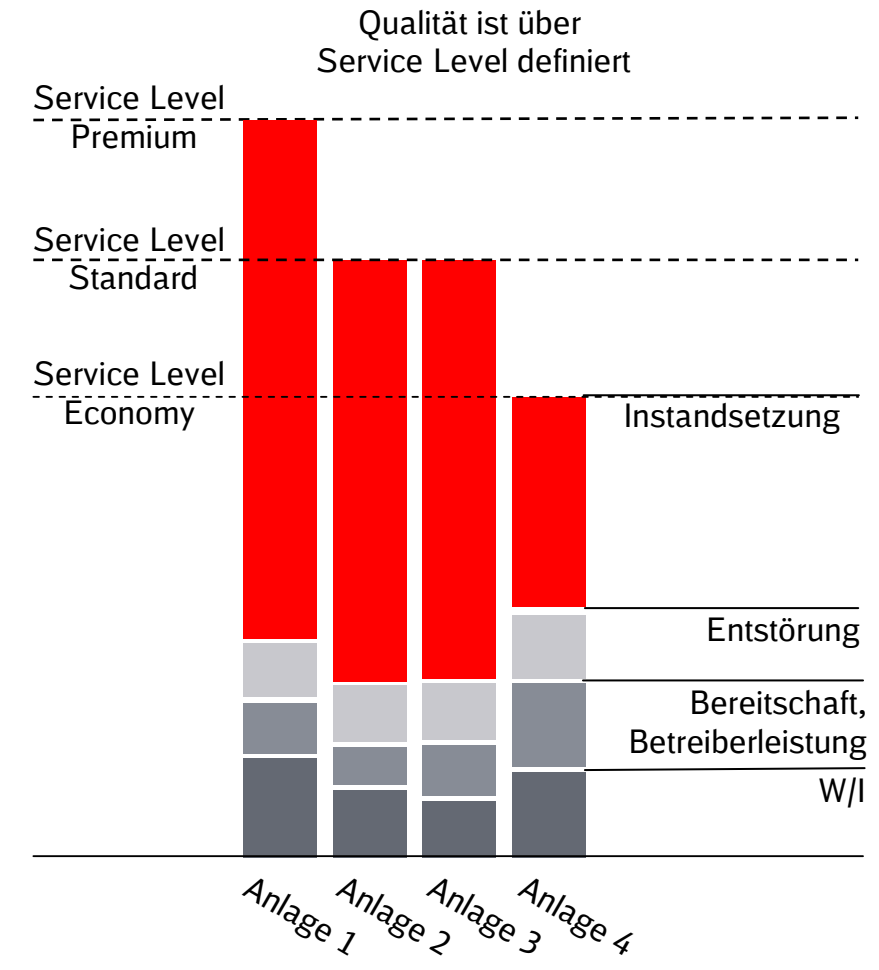


Zur Erreichung von Verbesserungen ist die Definition der notwendigen Qualität der Leistung unbedingt notwendig

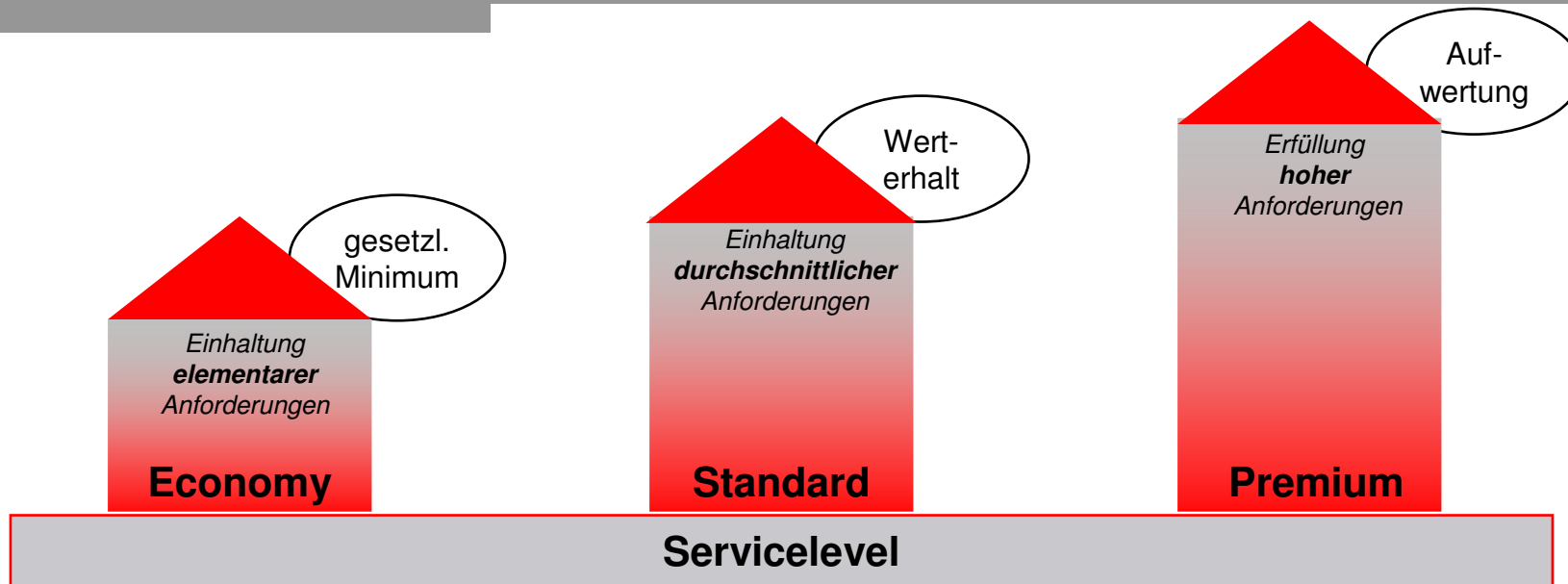
Verrichtungsorientiert



Ergebnisorientiert



Dienstleister bietet den Kunden zugeschnittene individuelle Lösungen anhand Servicelevel an



Verfügbarkeit der Technik

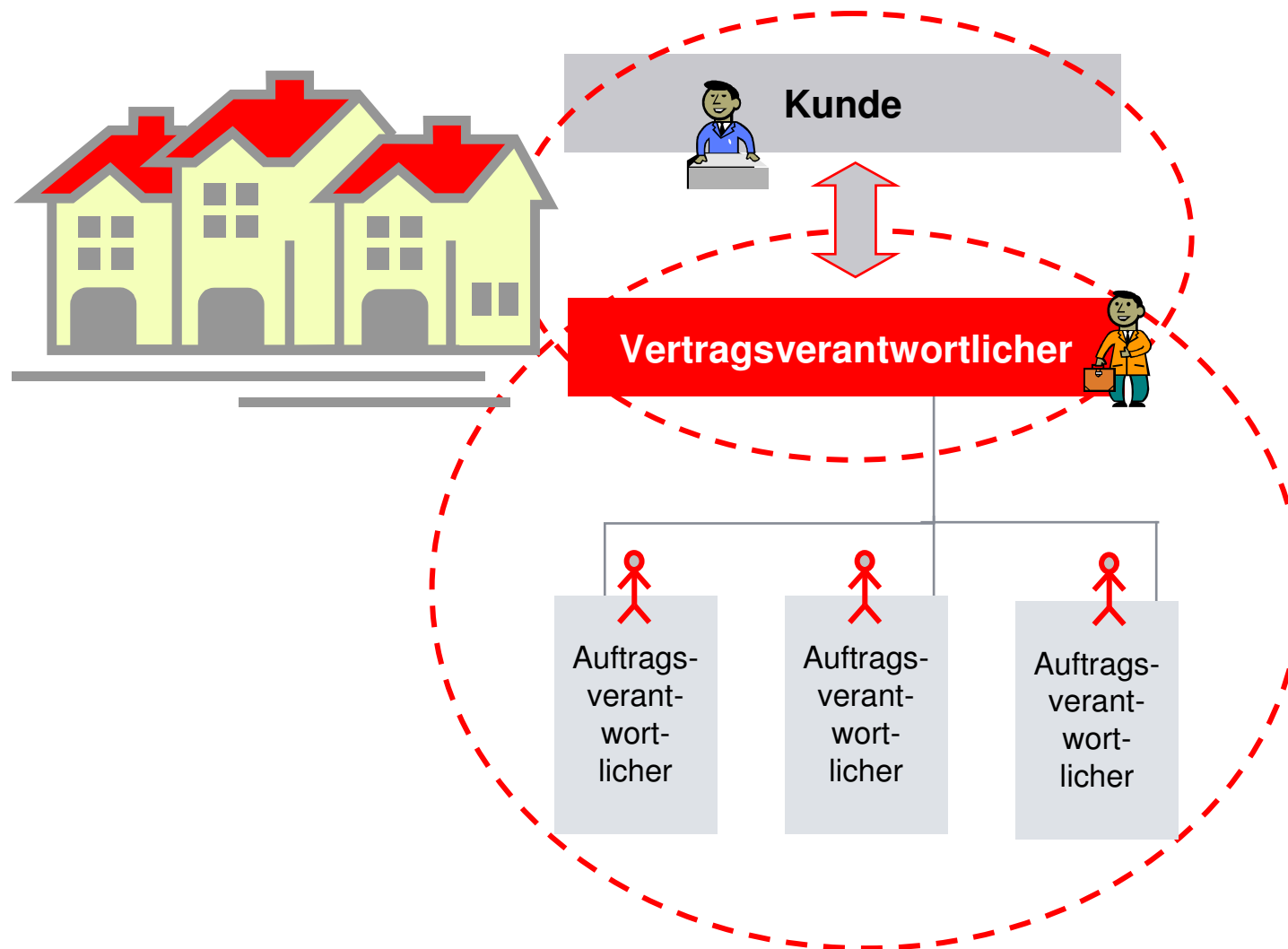
Die Qualität wird definiert über



Erscheinungsbild des Objektes



Zur Erfüllung der Servicelevel-Verträge werden die Mitarbeiter unter einem Vertragsverantwortlichen angesiedelt



Basics für Systemdienstleistungs-Verträge



* Integrale Prozessverantwortung

Warum ergebnisorientierte Systemdienstleistungs-Verträge aus Sicht des Auftraggebers?

Ausgangsbasis – Mangelnde Qualität und Performance

- Hoher administrativer Aufwand in der Auftragsbearbeitung
- Technikkompetenz liegt beim Dienstleister - fachliche Instandhaltungssteuerung durch Auftraggeber schwierig
- Auftragnehmer arbeitet einzelne Leistungen ab und fühlt sich nicht verantwortlich
- Nacharbeitsorientiertes Qualitätsmanagement - Qualität erprüfен statt herstellen

Systemdienstleistungsvertrag

- Pauschalbeauftragung
- Nutzung der Kompetenz des Auftragnehmers zur ergebnisorientierten Leistungssteuerung
- Budgetsicherheit
- Verbesserung der FM Prozessqualität durch Komplexitätsreduktion beim Auftraggeber
- Ein Ansprechpartner für alle Leistungen
- Wirksames Qualitätsmanagement durch ergebnisorientierte Leistungsdokumentation und Berichtswesen

Empfehlungen für Auftraggeber von Systemdienstleistungen auf Basis ergebnisorientierter Systemdienstleistungs-Verträge

- Konzentration auf das Kerngeschäft - Zieldefinition statt Leistungssteuerung
- Administrative Kapazitäten reduzieren - Auftraggeberkompetenz ausbauen
- Leistungsfähigkeit und Fertigungstiefe des Dienstleisters prüfen
- Qualitätsstandards definieren und konsequent messen
- Ergebnisorientierte Qualitätssicherungsvereinbarung inkl. Malussystem



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihr Ansprechpartner-Vertrieb:

DB Services Südost GmbH

Werner Lochthofen

Richard-Wagner-Str. 3

D-04109 Leipzig

Tel.: 0341 2001 300

Mobil.: 0160 974 95323

e-mail: werner.lochthofen@bahn.de

